

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. januar 2020 blev i sag nr. 94264:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husdyrforsikring. I klageskema af 3/10 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vores hund [...] har fået bortopereret en kindtand.

Ifølge policen pkt 22.2 dækker forsikringen 'operation inkl. narkose og materialer'. Alm. Brand vil ikke dække udgifterne idet De hævder; 'Operationer dækkes ved en dækningsberettiget skade eller sygdom'. Der står intet i policen hvilke operationer der er dækningsberettiget.

Endvidere har Alm. Brand overtrådt GDPR-loven ved at rette henvendelse til vores dyrlæge uden at underrette os og fået accept.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af omkostninger ved operation inkl. narkose og materialer"

Selskabet har i brev af 9/10 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Klager tegnede den 29. august 2011 en hundeforsikring hos selskabet. Forsikringen trådte i kraft den 22. september 2011. Policen fremlægges som bilag A og de gældende forsikringsbetingelser 6727 fremlægges som bilag B.

Den relevante dækning findes i forsikringsbetingelsernes afsnit 4, punkt 22.7 og 23.14.

Klager oprettede en elektronisk anmeldelse via selskabets hjemmeside den 2. september 2019.

Af anmeldelsen, der fremlægges som bilag C, fremgår det, at en 'Kindtand skulle opereres ud'. Det fremgår endvidere, at den behandlende dyrlæge var [...] Dyreklinik. Endelig fremgår det af anmeldelsen, at klager, blandt andet, samtykkede til, at selskabet kunne indhente oplysninger hos relevante myndigheder, samt videregive oplysninger i det omfang, det var nødvendigt for sagens behandling.

Ved anmeldelsen vedlagde klager dyrlægeregningen fra [...] Dyreklinik, der fremlægges som bilag D.

Da det ikke fremgik af anmeldelsen, hvorfor kindtanden skulle fjernes – og dyrlægen ikke skrev en diagnose på regningen – kontaktede selskabet dyrlægen telefonisk med henblik på at få oplyst, hvorfor tanden skulle fjernes. Det blev oplyst, at tanden skulle fjernes grundet paradentose.

Den 6. september 2019 afviste selskabet dækning. Afvisningen fremlægges som bilag E.

Samme dag – den 6. september 2019 – modtog selskabet en mail fra klager, hvoraf det fremgik, at han ikke var enig i selskabets afgørelse. Denne mail fremlægges som bilag F.

Selskabet svarede tilbage den samme dag. Besvarelsen fremlægges som bilag G.

Igen samme dag, svarede klager tilbage. Klagers svar fremlægges som bilag H.

Sagen har været vurderet af selskabets kundeambassadør. Kundeambassadøren kontaktede den 11. september 2019 klager, og det blev aftalt, at hvis klager havde nye oplysninger i sagen, skulle klager fremsende disse oplysninger til selskabet.

Den samme dag, 11. september 2019, sendte klager en mail til selskabet, hvoraf det fremgik, at tanden blev fjernet grundet paradentose. Det fremgik videre af mailen, at selskabet kunne kontakte dyrlægen, hvis man ønskede journalen udleveret. Klagers mail fremlægges som bilag I.

Selskabet kontaktede herefter [...] Dyreklinik og anmodede om journaludskrift på klagers hund.

Den 2. oktober modtog selskabet journaludskrift og tandkort fra dyreklinikken. Dette materiale fremlægges som bilag J og K.

Selskabet genvurderede herefter sagen ved en anden sagsbehandler. Selskabet fastholdt sin afvisning i mail af 3. oktober 2019, der fremlægges som bilag L.

Klagers anbringender

Klager gør gældende, at klager er berettiget til at få erstattet den udgift, klager har afholdt til dyrlæge.

Klager anfører, at der ifølge policen står, at forsikringen dækker 'operation incl. narkose og materialer' og at der ikke står i policen, hvilke skader og sygdomme, der ikke dækkes.

Klager anfører også, at selskabet har handlet i strid med Persondataforordningen, ved at indhente oplysninger om hans hund uden at få samtykke til dette.

Selskabets anbringender

Ad forsikringsdækning:

Det gøres gældende, at grundlaget for den indgået forsikringsaftale er både forsikringspolisen og forsikringsbetingelserne.

Det gøres af selskabet herefter gældende, at det må lægges til grund, at klagers hund er blevet behandlet for paradentose hos [...] Dyreklinik.

Det gøres videre gældende, at der ikke er grund til at antage, at behandlingen er nødvendiggjort af et ulykkestilfælde.

I forlængelse heraf gøres det gældende, at det af de for forsikringen gældende betingelser fremgår, at tandbehandling dækkes, hvis det er en følge af et ulykkestilfælde, jf. afsnit 4, pkt. 22.7.

Endvidere fremgår det af forsikringsbetingelserne, at paradentose ikke er dækket på forsikringen, jf. afsnit 4, pkt. 23.14.

Ad persondataforordningen:

Dyrlægen blev kontaktet, idet det ikke fremgik af hverken anmeldelse eller dyrlægeregning, hvad hunden fejlede. Henvendelsen til dyrlægen havde således alene opklarende karakter og skete direkte til dyrlægen for at lette sagsgangen for klager.

Det bestrides, at oplysninger om behandlingen af hunden hos [...] Dyrlægeklinik er omfattet af persondataforordningen eller databeskyttelsesloven.

Det gøres endvidere gældende, at klager i forbindelse med anmeldelsen af skaden gav selskabet samtykke til at indhente oplysninger hos dyrlægen.

Konklusion

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at afvisningen af at erstatte den af klager afholdte udgift til dyrlægebehandling er berettiget."

Klageren har i brev af 23/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I svaret fra Alm Brand under Brev-Ankenævnet, forholder Alm. Brand sig ikke til policens pkt. 22.2. Det er på baggrund af denne, at jeg gør mit krav gældende, idet der ikke er anført nogen begrænsninger i dette punkt. Pkt 22.7 er fuldstændig uinteressant i denne kontekst. Pkt 23.14 er ligeledes uinteressant, da den blot nævner paradentose. Normalt behandles paradentose ikke ved udtrækning af tænder. I så fald skulle det have været specificeret her eller i pkt. 22.2."

Selskabet har i brev af 30/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet henviser igen til punkt 23.14 hvor parodontose undtages af forsikringsbetingelserne 6727.

Klagers hund er ved den pågældende dyrlæge blevet behandlet for parodontose. Behandling bestod i tandudtrækning. Sagen er vendt med selskabets dyrlæge og selskabets fagveterinærsygeplejerske i tandbehandling. Begge bekræfter, at den sædvanlige primære behandling af parodontose hos hunde, er tandfjernelse."

Til dette har klageren fremsendt brev af 6/11 2019, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg må stadig gøre gældende, at selskabet ikke forholder sig til policens pkt. 22.2., der ikke beskriver hvilke operationer der dækkes/ikke dækkes. Det kan vel ikke være så vanskeligt at skrive ind i en police, med mindre den skal være direkte vildledende - med vilje. Hvis tandudtrækning er den normale behandling for hunde med parodontose, må jeg anmode ankenævnet om, at få det skriftligt fra dyrlægen. I så fald er jeg lidt bekymret på min hunds vegne."

Hertil har selskabet i brev af 19/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det afgørende for bedømmelsen af denne sag er, om den af dyrlægen konkret foretagne behandling skyldes parodontose.

Det fremgår af bilag J, at tandfjernelsen er et led i behandlingen for parodontose: 'Dyb lomme og opløring ved 109 – skal fjernes (parodontose)'

I øvrigt fremgår det også af klagers mail - Bilag I - at dyrlægen har oplyst ham, at tanden er fjernet grundet parodontose.

Hvis klager ønsker det, vil selskabet gerne med klagers accept, kontakte hans dyrlæge igen med henblik på at modtage endnu en udtalelse på den konkrete diagnose samt behandling af denne."

Heroverfor har klageren i brev af 19/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg tror ikke, at Alm Brand vil forholde sig til det, de selv skriver i policens pkt. 22.2. Jeg har ikke yderligere bemærkninger, idet spørgsmålet vedrørende parodontose ikke er beskrevet som en sammenhængsårsag til pkt 22.2. Jeg må sluttelig gøre gældende, at det er med nogen bekymring, at jeg konstaterer, at et forsikringsselskab åbenbart kan sno sig ud af en forpligtelse ved påberåbe sig en anden klausul i policen, der intet har at gøre med en operation at gøre."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af journal fra dyrlæge fremgår bl.a.:

"Onsdag d. 15. maj 2019

...

Behandling

Tandrens m.ultral lyd hund under 10 kg. Tandrontgen hund 2 optagelser. Tandrontgen hund pr. følg. Optagelse

...

Journal tekst - Dyrlæge

ind til tandrens

kløe på øre er ok, men der er mørkpigmentering og alopeci på øreranden fortsat. Har aldrig fået rensset tænder før.

US: virker ugeneret på øret. obs eftervirkning af skab/hudproblem

std anæst. stball overvågning

tandrens og polering, mangler en del tænder, obs medfødt, dog granuelret område efter obs tabt 110. 210 så løs at den faldt ud ved u-lyd rensning. dyb lomme og opklaring ved 109 -> skal fjernes (paradentose)

Obs evt TR i 107. men kun på rtg, kan ikke sonderes

...

Mandag d. 2. september 2019

...

Behandling

Hund. Inhalationsanæstesi. Kirurgisk ekstraktion stor kindtand, hund. Kontrolrøntgen efter ekstraktion. Kontrol efter tandbehandling. Oxygen.

...

Journal tekst - Dyr læge

svær at us. snapper efter mig. alm us iab. udover skal stadig have fjernet 109 (ejer hjælper med at åbne munden)."

Af klagerens mail af 11/9 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"I fortsættelses af behagelig samtale d.d., kan jeg oplyse, at jeg her i eftermiddag har været til kontrol med [hunden] efter operationen alt er ok.

...

Dyrlægen meddelte mig, at tanden var fjernet pga paradentose."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"22. Forsikringen dækker

Sygeforsikringen dækker dyrlægeudgifter ved nødvendig undersøgelse og behandling af en syg eller tilskadekommet hund.

Ulykkesforsikringen dækker ved ulykkestilfælde, hvorved forstås en tilfældig, pludselig udefrakommende indvirkning med påviselig beskadigelse af legemet til følge. Ved beskadigelse af hundens ben kræves alene, at skadeårsagen skal være pludselig og med en påviselig beskadigelse til følge.

Forsikringen dækker:

22.1

selve undersøgelsen og behandlingen,

22.2

operation inkl. narkose og materialer,

...

23. Forsikringen dækker ikke

...

23.14

tandsygdomme, herunder f.eks. tandrensning, tandbylder, caries, komplikationer til tandsten, paradentose, fjernelse af mælketænder samt forlænget blød gane og bidefejl,"

Nævnet udtaler:

Klagerens hund fik den 2/9 2019 ved operation fjernet en kindtand på grund af paradentose. Klageren ønsker at få dækket sine udgifter ved operationen. Han har anført, at det af punkt 22.2 i forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen dækker "operation inkl. narkose og materialer", og at det i forsikringsbetingelserne ikke fremgår, hvilke operationer der er dækningsberettiget.

Selskabet har afvist at dække operationen og har anført, at hunden er blevet behandlet for paradentose, at operationen ikke er nødvendiggjort af et ulykkestilfælde, og at forsikringen ikke dækker paradentose.

Det fremgår af punkt 23.14 i forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker "tandsygdomme, herunder f.eks. tandrensning, tandbylder, caries, komplikationer til tandsten, paradentose, fjernelse af mælketænder samt forlænget blød gane og bidefejl".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning, idet forsikringen ikke dækker tandsygdomme, herunder paradentose, jf. punkt 23.14 i forsikringsbetingelserne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af journal fra dyrlæge fremgår, at "dyb lomme og opklaring ved 109 -> skal fjernes (paradentose)", og at det af punkt 23.14 i forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen ikke dækker tandsygdomme, herunder paradentose.

Det som klageren har anført - herunder at det af forsikringsbetingelsernes punkt 22.2 fremgår, at forsikringen dækker "operation inkl. narkose og materialer" – kan ikke føre til andet resultat, idet der i forsikringsbetingelsernes punkt 23.14 er undtaget dækning ved tandsygdomme, herunder paradentose.

Selskabets overholdelse af databeskyttelsesforordningen

Klageren har anført, at selskabet ikke har overholdt databeskyttelsesforordningen, idet selskabet ikke havde underrettet og fået hans accept, forinden selskabet henvendte sig til dyrlægen.

Af artikel 51, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning af 27/4 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (2016/679), fremgår det, at hver medlemsstat sikrer, at en eller flere uafhængige offentlige myndigheder er ansvarlige for at føre tilsyn med anvendelse af forordningen.

Af databeskyttelseslovens § 27, stk. 1, fremgår det, at Datatilsynet i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens kapitel VI og VII fører tilsyn med enhver behandling, der omfattes af databeskyttelsesloven, databeskyttelsesforordningen og anden lovgivning, som ligger inden for databeskyttelsesforordningens rammer for særregler om behandling af personoplysninger.

Af nævnet vedtægters § 3, stk. 3, fremgår det, at sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for nævnets kompetence.

På den baggrund – og idet en stillingtagen til det af klageren rejste persondataretlige spørgsmål ikke er nødvendig for at kunne afgøre klagesagens materielle spørgsmål – afstår nævnet fra at tage stilling til selskabets overholdelse af databeskyttelsesforordningen, jf. nævnets vedtægters § 3, stk. 3.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

94264

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand